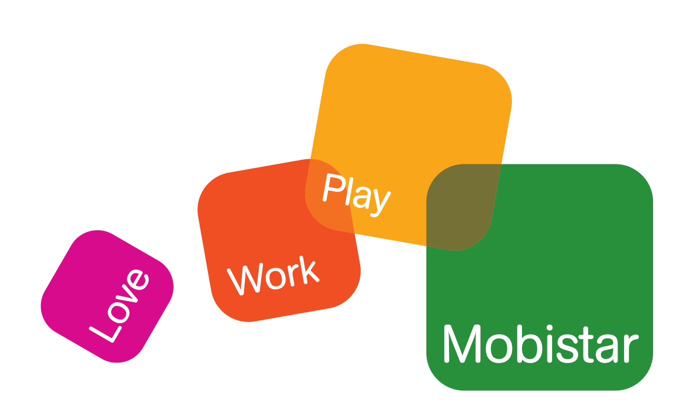
Conditions Générales

Carte rechargeable



05/2013

GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent lorsque le Client fait usage d'une carte rechargeable.
Par 'Service' est entendu tout service de télécommunication mobile proposé par Mobistar sur la base d'une carte rechargeable, comme par exemple les formules animaux, 'Tempo' et par ses partenaires.
Par 'Client' est entendue toute personne physique qui fait usage du Service à des fins purement non professionnelles.
Par 'Mobistar' est entendue la SA Mobistar, société anonyme de droit belge, dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3 à 1140 Bruxelles et qui commercialise et exploite ses services sous la marque commerciale déposée et la dénomination commerciale 'Mobistar'.
Par 'réseau Mobistar' est entendu le réseau de télécommunications exploité et utilisé par Mobistar, qui permet à Mobistar de fournir ses services.
Par 'carte SIM' ('Subscriber Identity Module') est entendue la carte à puce Mobistar que le Client doit insérer dans son gsm pour accéder au Service et qui identifie le Client sur le réseau Mobistar.
Ces conditions générales ne sont pas applicables à Simply by Mobistar.

1. LE SERVICE

1.1 Le Client peut notamment accéder au Service en demandant une carte SIM dans un magasin ou sur le site Web www.mobistar.be. Si la carte SIM est obtenue dans un magasin, le Client reçoit la carte immédiatement, si c'est fait via www.mobistar.be, une carte SIM est expédiée au Client après règlement des frais d'administration et d'envoi éventuels. Pour activer son numéro sur le réseau Mobistar, le Client doit effectuer une première activité (appel, SMS, session de surf, etc.). Grâce au Service et moyennant, le cas échéant, le crédit d'appels nécessaire, le Client peut passer et recevoir des appels nationaux et internationaux en Belgique, accéder au service de roaming sur un réseau étranger, accéder à une messagerie vocale et envoyer ou recevoir des SMS en Belgique et à l'étranger. Mobistar informe le Client de tous les éléments essentiels de ses différents plans tarifaires. Le Client reconnaît les accepter. Mobistar se réserve le droit d'en modifier les modalités. En vertu du Règlement CE concernant le Roaming, Mobistar met en place un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé au plus 80 % d'un certain seuil financier, selon le Règlement européen 50 euros (excl TVA) par défaut, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil est entièrement consommé, sauf demande expresse du Client. A sa demande expresse, le Client peut dès lors décider de ne pas bénéficier du système de transparence et de protection tarifaire. Le Client trouve toute information concernant le système de transparence et de protection tarifaire dans les Conditions Spécifiques disponibles sur le site web de Mobistar. Cette disposition est applicable par défaut (sauf demande expresse du client de ne pas bénéficier du système). Mobistar avertit en outre le Client que certains Appareils se connectent sur Internet et peuvent télécharger des données en itinérance (roaming) de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut interrompre de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance. Le Client peut trouver plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'Appareil concerné.

1.2 Recharger

En fonction du Service choisi par le Client, le Client peut recharger sa carte SIM avec du crédit d'appels via son gsm, par Bancontact/ Mister Cash, au moyen du système de recharge proposé sur le site www.mobistar.be ou par carnet de rechargement. A l'exception des recharges de crédit d'appels d'un montant de 5 euros, le crédit d'appels rechargé reste valable pendant une période de 12 ou 24 mois, tant que ce crédit d'appels n'est pas totalement épuisé ou que le numéro d'appel n'est pas désactivé conformément à l'article 1.3. Si le client recharge le crédit d'appels de sa carte SIM pour plus de 5 euros et s'il n'effectue pas de nouvelle recharge dans un délai de 12 ou 24 mois suivant la dernière recharge, le Client perdra son crédit d'appels non utilisé. Si le Client recharge pour 5 euros, le crédit d'appels reste valable seulement 31 jours et le crédit d'appels restant éventuel deviendra caduc si aucune nouvelle recharge n'est effectuée dans les 31 jours qui suivent. La capacité maximale de stockage destiné à des paiements électroniques est limitée à 150€.

1.3. Carte SIM et Numéro d'appel

Un numéro d'appel est attribué au Client lors de la réception de la carte SIM. Sauf convention préalable entre Mobistar et le Client ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la 'Portabilité des Numéros Mobiles' d'un autre opérateur vers Mobistar, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé.
Le Client pourra utiliser le Service pour autant qu'il ait rechargé au moins une fois dans une période de 12 ou 24 mois, à compter du premier appel ou de sa dernière recharge. Le numéro d'appel expirera si tel n'est pas le cas. Toute recharge d'un montant supérieur à 5 euros permet d'entamer une nouvelle période d'utilisation de 12 ou 24 mois. Pour toute recharge d'un montant de

5 euros, une nouvelle période d'utilisation ne sera entamée que si cette recharge a lieu dans le courant du dernier mois d'une période d'utilisation en cours, et ce, chaque fois pour un mois seulement.

1.4. Conversion vers une autre formule de carte rechargeable

Moyennant le paiement des frais éventuels d'activation, un client de carte rechargeable peut demander sa conversion à tout moment vers une autre offre de carte rechargeable. Le Client est informé qu'en cas de conversion vers une autre offre de carte rechargeable, le Client renoncera aux avantages liés à son ancien plan tarifaire et obtiendra d'autres avantages éventuels liés à son nouveau plan tarifaire.
Un complément d'information à ce propos est disponible sur le site www.mobistar.be.
Le crédit d'appels et la durée de validité du crédit d'appels dont disposait le Client au moment de la conversion restent acquis.
Ce n'est que lors de la recharge suivant la conversion que la durée de validité sera modifiée pour la totalité du crédit d'appels.
Si le client demande une conversion vers une offre de carte rechargeable dont la durée de validité du crédit d'appels est 24 mois, la validité de cette durée ne s'appliquera qu'après la première recharge suivant la conversion, et cela pour la totalité du crédit d'appels. Si le client demande une conversion d'une offre de carte rechargeable dont le crédit d'appels est valable 24 mois vers une offre de carte rechargeable dont le crédit d'appels n'est valable que 12 mois, la durée de validité ne sera donc appliquée qu'après la prochaine recharge suivant la conversion, et ce pour la totalité du crédit d'appels, étant entendu que la durée de validité ne sera pas immédiatement réduite à 12 mois, mais sera progressivement diminuée à hauteur d'un mois par mois jusqu'à atteindre le minimum de 12 mois, cette règle s'appliquant à chaque fois sur la totalité du crédit d'appels restant à ce moment (par ex. conversion le 01/08/2013: la recharge du 15/07/2013 est valable 24 mois pour la totalité du crédit d'appels; la recharge du 15/08/2013 est valable 23 mois pour la totalité du crédit d'appels; la recharge du 15/09/2013 est valable 22 mois pour la totalité du crédit d'appels, etc. Mais dès le 01/08/2014, chaque nouvelle recharge sera valable 12 mois).

1.5. Droit de renonciation

Dans le cas où le Contrat serait conclu à distance, le Client a le droit de notifier à Mobistar qu'il renonce au Service, sans pénalité et sans indication de motif, pendant un délai de 14 jours calendrier prenant cours le lendemain du jour de la souscription du Service, sauf dans l'hypothèse où le Client a déjà activé le Service. Le cas échéant, Mobistar rembourse les frais déjà engagés par le Client dans les 7 jours ouvrables suivant la renonciation du Client au Service. Si le Client a déjà reçu une carte SIM, ces frais ne seront remboursés qu'à condition que le Client ait d'abord renvoyé la carte SIM à Mobistar en parfait état, dans son emballage d'origine non ouvert, et ce, dans les 7 jours suivant sa réception. Les frais d'expédition liés au renvoi de la carte SIM sont à la charge du Client.

2. PRESTATIONS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE MOBISTAR

2.1. Un service clientèle est disponible du lundi au samedi de 8h à 20h et le dimanche de 10h à 18h30, afin de répondre, dans la mesure du possible, à tous les problèmes, questions et plaintes du Client relatifs au Service. Le service clientèle est accessible au 02 745 95 00 ou gratuitement à partir de l'appareil de téléphonie mobile, via le numéro 5000. Mobistar met également à la disposition de son Client un espace « Aide » sur son site Internet www.mobistar.be, sur lequel sont recensées les questions qui sont les plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter.
Y est également prévu la possibilité pour le Client de s'adresser par mail à Mobistar. Sur cet espace finalement, le Client trouvera l'ensemble des coordonnées des Mobistar Centers en Belgique.

2.2. Mobistar s'engage à mettre tout en oeuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau Mobistar et au Service de façon optimale et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Cette obligation est une obligation de moyens.
Le Client sait que le bon fonctionnement du Service peut être influencé par
i) des perturbations de signaux radio provoquées par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief,
ii) des perturbations provoquées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau et
iii) la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé.

2.3. Mobistar ne peut être tenue responsable pour le dommage en cas de ou par le fait de :

- mauvaise utilisation du Service par le Client ;
- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile et/ou de ses accessoires ;
- utilisation de matériel non agréé ;

- dérangements ou mauvaise qualité du Service en raison de facteurs externes ou imputables à des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau ;
- intervention de tiers, en dépit des mesures de sécurité prises par Mobistar ;
- interruption ou fin du Service, conformément aux présentes Conditions générales, et cela, même si cette interruption ou fin de service devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement ;
- modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou de toutes autres autorités de régulation ;
- cas de force majeure.

2.4. Mobistar n'est pas responsable du contenu des communications, messages et flux de données ni des dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée.

2.5. Mobistar ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles via le réseau Mobistar, même lorsque Mobistar en tirerait un quelconque profit ou qu'elle se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de tiers.

2.6. Mobistar ne pourra en aucun cas être tenue responsable pour des dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

2.7. Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoisons) sont autorisés pour autant que le Client ait une carte SIM active.
Mobistar communique aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau qui est utilisée par l'appelant. Certains services d'urgence (par exemple le 112) peuvent être atteignable depuis tous les réseaux (y compris donc les lieux où Mobistar n'offre aucune couverture). D'autres services d'urgence néanmoins ne peuvent seulement être atteignable que si Mobistar offre une couverture. A l'étranger, le Client peut atteindre les services d'urgence locaux en composant le numéro 112.

2.8. Portabilité du numero

La portabilité du numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de gsm lorsqu'il change d'opérateur mobile. Seul le numéro de gsm peut être transféré, pas les Services et les Options.
Le transfert de son numéro à Mobistar ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Mobistar respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Mobistar ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Mobistar ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.

2.9. Mesures prises en cas d'incident lié à l'integrité et à la sécurité

Mobistar s'engage à intégrer des protections dans le réseau Mobistar télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus.
Mobistar ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, le Mobistar Operation Center suit les incidents liés à l'intégrité et à la sécurité 24h sur 24h et 7 jours sur 7 et le cas échéant demande le soutien d'experts techniques.

3. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

3.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et pour son usage propre, conformément aux dispositions des présentes Conditions générales, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service. Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non-exhaustive) :

1. l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable de Mobistar ;
2. l'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Mobistar ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Mobistar ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et

l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
3. l'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Mobistar ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci ;
4. tout autre usage que celui mentionné par le Client à Mobistar lors de la souscription du Service ;
5. l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les clients du Service quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS…) ou quant au temps de connexion ;
6. l'usage à l'aide d'un dispositif que Mobistar a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent ;
7. tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Mobistar par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que de Mobistar jusqu'à preuve du contraire.

La carte SIM ne pourra être utilisée que dans des terminaux mobiles individuels et ne pourra en aucun cas être insérée dans des appareils de type 'Sim box', 'gsm gateways' ou de tout autre type, similaire ou autre. La carte SIM sera destinée à un usage purement personnel et ne sera en aucun cas utilisée dans le cadre de reventes de communications ou de rerouting. Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers.

Sauf autre accord formel de Mobistar, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le réseau Mobistar des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial. Sous réserve d'autorisation écrite, explicite et préalable de Mobistar, il est interdit au Client de commercialiser le Service en tout ou en partie, directement ou indirectement.

3.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable pour l'usage du Service et l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable des erreurs qu'il commet pendant une recharge. Mobistar ne sera pas tenue, de ce fait, de rembourser le montant de la recharge attribuée à un numéro de gsm erroné. Le Client est seul responsable de tous dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations envers Mobistar.

3.3. La carte SIM

Mobistar demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client. Le Client s'engage à ne pas la transmettre, la céder, la louer, la détruire, à en permettre un quelconque usage par des tiers ou à l'endommager de quelque manière que ce soit. Il s'engage à restituer la carte SIM immédiatement à Mobistar, à la première demande de celle-ci. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM sont interdits.
Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, d'analyse ou de rétro technique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans les présentes Conditions générales.
Le Client est responsable de tout dommage causé à Mobistar ou à des tiers suite à l'usage de la carte SIM, peu importe par qui et dans quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de vol ou de perte. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement jusqu'au moment où il en informe Mobistar et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM en téléphonant au service clientèle de Mobistar (02 745 95 00) ou en se rendant dans un point de vente Mobistar. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service sera réactivé. Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande écrite du Client et 10 euros de frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte. En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM, pourvue du même nombre d'unités et de la même date d'expiration, sera attribuée gratuitement au Client.

3.4. Le gsm

Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Mobistar. Mobistar se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires, notamment la suspension immédiate sans avis préalable, afin de protéger le réseau Mobistar s'il est constaté que l'appareil de téléphonie mobile ou les appareils et accessoires connectés provoquent ou peuvent provoquer des perturbations ou que l'appareil est d'origine douteuse.

3.5. Transmission de données

1. Le Service permet au Client, sous certaines conditions, de transmettre des données par SMS, MMS et via l'internet mobile avec les technologies GPRS, EDGE, 3G, HSDPA/HSUPA, LTE et évolutions.
2. En aucun cas, Mobistar ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers, ni de leur contenu ou de leur légalité. Mobistar ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.
3. Mobistar ne pourra être tenue responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputées, compliquent ou rendent impossible l'accessibilité aux services de transmission de données ou influencent le temps ou la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
4. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire non pas en fonction du temps de communication mais de la quantité d'informations transmises. Mobistar ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.
5. Mobistar peut à tout moment apporter des modifications dans la quantité et dans la nature des services de transmission de données ou des catégories disponibles sans pour autant exclure la possibilité d'utiliser ces services.
6. Le Client peut seulement utiliser les services de transmission de données à des fins privées, conformément aux dispositions des présentes Conditions générales et à la législation en vigueur.
7. Mobistar se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès - sans avis préalable - à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu ou l'information si ce contenu de ces services ou informations risque de contrevenir aux lois et réglementations en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes moeurs, communément admis en Belgique ou sur tout autre territoire de droit où le Service est accessible. Mobistar se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de plusieurs conditions, entre autres, susceptibles d'évoluer.
8. Le Client reconnaît pouvoir recevoir plusieurs SMS émanant de tiers en rapport aux services de transmission des données qu'il souscrit et que Mobistar ne peut d'aucune manière en être financièrement tenue responsable.

4. MODIFICATION

4.1. Des présentes Conditions générales

Mobistar informera le Client par les canaux les plus appropriés de toute modification des présentes Conditions générales. Le Client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions lorsqu'il recharge.

4.2. Des prestations

Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service, Mobistar peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles. Cela ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

5. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

5.1. Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clientèle de Mobistar puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel de Mobistar. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

5.2. Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données relatives au Client, en ce compris les données électroniques telles que l'adresse mail. Mobistar traite ces données à des fins de prestation et de facturation du Service, à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

Mobistar est susceptible de transmettre ces données aux autorités compétentes et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées. Ces données du Client sont intégrées dans les bases de données de Mobistar qui sont la propriété de Mobistar. Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et qui sont traitées par Mobistar en adressant un courrier signé et daté au service clientèle de Mobistar.
Le Client peut également s'opposer, à tout moment et sans frais, en s'adressant à ce même service, à l'utilisation de ces données à des fins de marketing direct.

5.3. Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste « Ne m'appelez plus » à l'adresse www.Ne-m-appelez-plus.be pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués. Le client peut encore recevoir des appels de marketing direct jusqu'à un mois au plus tard après l'inscription.

6. SUSPENSION DU SERVICE

Mobistar se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement le Service, sans mise en demeure ni indemnité dans les cas suivants :

- le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles ou les conditions d'utilisation du Service ;
- preuves ou indices sérieux de fraude ;
- augmentation anormale du montant des consommations du Client (la suspension est prononcée, dans ce cas, dans un but conservatoire) ;
- en cas de force majeure ;
- en raison de nécessités techniques d'exploitation du réseau Mobistar.

7. INFORMATION AU CLIENT

Mobistar tient à attirer l'attention du Client sur le danger possible lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'un véhicule, d'une part, et les perturbations que son appareil de téléphonie mobile peut induire à proximité de carburants, d'explosifs, d'appareils médicaux ou de systèmes de navigation. Mobistar ne peut être tenue responsable de tout dommage encouru par le Client ou par des tiers et résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

8. PLAINTES ET LITIGES

En cas de question et/ou de plainte, le Client peut s'adresser au service clientèle de Mobistar en téléphonant au 5000 à partir de son gsm ou en formant le 02/745 95 00 à partir d'un poste fixe, ou encore par écrit à l'adresse :
Mobistar SA, Boîte postale 950, 1140 Bruxelles

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse de Mobistar à sa plainte, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles , fax : 02 219 77 88 ;
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be ;
Site web : www.mediateurtelecom.be.

9. REGLEMENT JUDICIAIRE

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

10. DROIT APPLICABLE

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

E.R. : Bart De Groote Mobistar SA, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles